

L'iPLAENSA o com apropar la mesura de la qualitat de serveis i de la satisfacció als centres sanitaris

Ismael Cerdà, Xavier Pérez, Hortènsia Aguado, Francesc Brosa

Servei Català de la Salut. Barcelona.

Introducció

La missió que té encomanada el Servei Català de la Salut (CatSalut) és la de garantir una atenció sanitària de qualitat a tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya, mitjançant una adequada adaptació de l'oferta sanitària a les seves necessitats.

El PLAENSA® és un projecte que neix l'any 2001 amb l'objectiu de conèixer de forma periòdica la qualitat de servei i la satisfacció de les persones usuàries amb els serveis sanitaris i disposar del coneixement necessari per avançar en una de les línies estratègiques prioritàries del CatSalut: orientar les organitzacions sanitàries a les necessitats i expectatives dels assegurats. L'equip de qualitat de la Gerència d'Atenció Ciutadana del CatSalut en lidera el seu desenvolupament, segons la planificació del PLAENSA que es pot consultar en la pàgina web del CatSalut: <http://catsalut.gencat.cat/ca/ciutadania/serveis-atencio-salut/valoracio-serveis-atencio-salut/enquestes-satisfaccio/>.

La clau del seu èxit és haver consolidat una metodologia comuna, científicament validada i contrastada, que permet als centres sanitaris disposar de resultats periòdics rigorosos sobre la seva qualitat de servei i satisfacció i comparables respecte l'estàndard català, de manera que aporta una informació clau per a dissenyar i impulsar millores en els serveis des d'una perspectiva ciutadana.

La sistemàtica de treball utilitzada, amb tres etapes comunes a tots els estudis —disseny, treball de camp i comunicació—, permet avançar en la interiorització del model de millora contínua de la qualitat¹ en tot el sistema sanitari, mitjançant un procés progressiu d'implantació, disseminació i aprenentatge (Figura 1), que ha quedat incorporat en el contracte anual que es realitza entre l'asseguradora pública i les entitats proveïdores².

Els resultats de les diferents edicions del PLAENSA® han permès proposar actuacions de millora en els dife-

rents nivells del sistema amb un ampli consens i acceptació dins del sector³. La informació forma part anualment d'altres projectes estratègics, com la Central de Resultats⁴ o l'Observatori del Sistema de Salut de Catalunya⁵. Les principals característiques i resultats del PLAENSA® queden sintetitzats en la Figura 2.

Amb l'objectiu de donar resposta a la necessitat manifestada per diversos centres sanitaris d'una major individualització envers l'escolta activa dels usuaris i de limitar el desenvolupament d'enquestes impulsades des dels centres amb qüestionaris no validats, s'ha apostat en els últims anys per innovar en algunes fases del procés del PLAENSA®, i s'ha creat el projecte iPLAENSA, una versió innovadora i eficient, on el rol del CatSalut segueix essent donar suport metodològic per seguir incentivant la cultura de la millora contínua.

Què es l'iPLAENSA

L'objectiu de l'iPLAENSA és facilitar i adaptar la metodologia validada del PLAENSA® a les necessitats i la realitat de cada entitat, per tal que els centres mesurin de forma rigorosa la qualitat de servei i satisfacció de les persones usuàries i n'impulsin actuacions de millora en conseqüència.

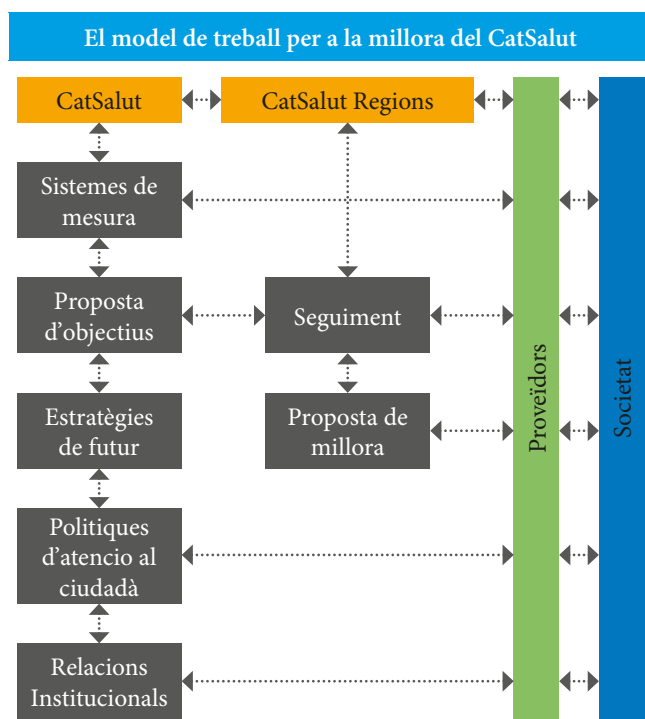
Amb l'iPLAENSA es posa a disposició dels centres les enquestes validades del PLAENSA® i es dona un cert grau de personalització, en una plataforma web amb suport tècnic i metodològic de l'equip del PLAENSA®.

Les característiques principals són:

- Utilització dels instruments de mesura validats del PLAENSA® amb certa personalització.
- Planificació anual conjunta, promovent el treball compartit i la coordinació entre els centres i el CatSalut per augmentar l'eficiència del procés d'avaluació.
- Sistematització rigorosa de la metodologia de treball i transferència de coneixement.
- Suport en la realització d'accions de millora en els centres per donar resposta a la valoració dels usuaris.

El procés de treball s'estructura en tres fases: incorporació de centres, realització de l'estudi, i valoració dels resultats i seguiment de la proposta d'accions de millora, que es mostren a la Figura 3.

Correspondència: Ismael Cerdà
Equip de Qualitat - Servei Català de la Salut
Travessera de les Corts, 131-159
Edifici Olímpia
08028 Barcelona
Tel. 934 038 600
Adreça electrònica: unitatdequalitat@catsalut.cat



Font: Servei Català de la Salut

FIGURA 1. Model de treball per a la realització del projecte PLAENSA®, per a la millora del CatSalut

En la primera fase, d'incorporació de centres, es produeix la comunicació inicial per tal de forjar l'entesa, confiança i complicitat imprescindibles que marcaran l'acord de col·laboració per realitzar l'estudi. Per part del centre sanitari s'exposen els objectius i les necessitats d'avaluació i es nomena un responsable per liderar i gestionar els estudis. Per part de l'equip del CatSalut es presenten els elements metodològics a tenir en compte per assegurar l'homogeneïtzació de la mesura, valorant i donant suport en la incorporació, si cal, de preguntes específiques que es volen afegir i que no contenen els instruments validats, i es defineix la fitxa tècnica de l'estudi. Una vegada acordada la metodologia i el procés a seguir, cal comptar amb el vistiplau de la direcció del centre sanitari que fa la proposta d'estudi amb el nou enfocament.

En la segona fase, de realització de l'estudi, es consensua la planificació de les tasques a realitzar i es forma a un equip d'enquestadors del centre en les tècniques per administrar correctament els qüestionaris, maximitzar la participació, assegurar l'estandardització i la validesa de la recollida de dades i minimitzar biaixos. A més, es lliura el protocol escrit amb el procediment a seguir i amb els requeriments mínims a complir pels centres al llarg del procés. Paral·lelament, i abans d'iniciar el treball de camp, s'assegura la representativitat de la mostra inicial, fixant l'equip del CatSalut els criteris de selecció de la mostra i,

si és necessari, col·laborant en la preparació. La recollida d'informació es realitza mitjançant enquestes telefòniques registrades a través d'una aplicació web gestionada des del CatSalut que, mentre dura el treball de camp, realitza un seguiment diari de les enquestes i informa de l'avenç i de qualsevol incidència.

La tercera i última fase és la referent a la valoració dels resultats i el seguiment de les accions de millora. L'equip del CatSalut processa i analitza els resultats de les enquestes, revisa la mostra obtinguda, la distribució de les respostes dels ítems específics i els resultats dels índex globals de satisfacció i fidelitat, i elabora un informe de resultats que s'entrega als centres —tan sols dos dies després de la finalització del treball de camp— amb el mateix format i estructura que els informes que es lliuren en els estudis del PLAENSA®. A continuació, i sempre prèvia demanda del centre, es realitza una sessió de treball d'anàlisi conjunta dels resultats, on també es revisa el desenvolupament del treball de camp, aspecte considerat clau per millorar la sistemàtica utilitzada. El procés de col·laboració i sinergia que suposa l'iPLAENSA finalitza amb el compromís del centre d'implantar les millores a partir dels resultats obtinguts.

Aspectes a destacar

A hores d'ara, l'avaluació dels resultats de l'iPLAENSA cal fer-la des d'una doble perspectiva: d'una banda, els aspectes relacionats amb el grau d'acceptació i utilització del nou enfocament per part dels centres, entès tant en nombre de centres participants com en fidelitat i satisfacció amb el projecte i, en segon lloc, la incorporació de millores en la sistemàtica estandarditzada de treball.

Si bé des del 2008 amb el projecte PLAENSA® es van realitzar diversos assajos amb noves tècniques de fer enquestes —van ser *in situ* realitzats per entrevistadors aliens, amb tramesa telemàtica de la informació—, és a partir de l'any 2013 quan s'inicien estudis amb enquestes telefòniques realitzades pel personal d'un centre sanitari, amb suport tècnic i metodològic del CatSalut, i amb un objectiu clar de substitució de les enquestes pròpies. El 2013 van participar-hi 2 centres hospitalaris; en un d'ells es van realitzar 8 estudis (un per a cada subunitat hospitalària) i en l'altre 3 (en aquest cas per tres tipologies de servei). L'any 2014 ja van ser 7 centres, que van impulsar 10 estudis diferents. El 2015 n'hi van participar 17 i es van realitzar 33 estudis. En tots els casos destaca la fidelitat i satisfacció mostrada pels centres, ja que la majoria ha seguit utilitzant la metodologia proposada en el període 2014-2016, essent les valoracions efectuades en les sessions de treball de revisió del procés utilitzat, molt positives. Com a punts forts es destaca el suport tècnic rebut, la formació als enquestadors, el seguiment diari d'enquestes i l'ajuda en l'anàlisi

PLAENSA

Objectius:	Metodologia:	Resultats:
→ Escolta sistemàtica dels assegurats per a conèixer de manera vàlida i fiable els aspectes deficitaris dels serveis sanitaris	Revisió tècnica Revisió bibliogràfica + Revisió estudis edicions anteriors	Qüestionaris: → Centrats en l'experiència dels usuaris → Amb el consens d'experts → Validats estadísticament → Revisats periòdicament
→ Incorporació de la veu dels assegurats en l'avaluació dels serveis sanitaris contractats	Revisió qualitativa Grups focals / entrevistes	Enquestes: → + de 300.000 enquestes realitzades → 14 línies de servei avaluades → Resultats a nivell Catalunya i unitats proveïdores (comparativa)
→ Promoció de la metodologia de la millora contínua com a eina de gestió, amb el suport actiu de les regions sanitàries	Construcció del qüestionari Grups experts + Proposta de qüestionaris + Validació estadística	Comunicació: → Informe personalitzat per unitat proveïdora amb comparativa respecte Catalunya i respecte anterior edició → Publicació al web del CatSalut dels resultats globals i dels resultats per centre → Incorporació al Sistema Integrat d'Informació de Salut de Catalunya (SIIS)
	Realització estudi Disseny mostral + T. de camp / Enquestació + Anàlisi de resultats	Rellevància: → Dóna resposta al Pla de salut → S'incorpora en els Informes sectorials anuals que publica la Central de Resultats
	Comunicació	→ Requerida en l'obtenció de l'acreditació de centres sanitaris a Catalunya

Font: Servei Català de la Salut

FIGURA 2. Principals característiques i resultats del projecte PLAENSA®

dels resultats. Com aspecte crític, s'han donat algunes dificultats en complir els terminis proposats per part dels centres.

Pel que fa a la incorporació de millores en la sistemàtica de treball, la primera fa referència a la incorporació de preguntes pròpies i al seu impacte en la validesa dels qüestionaris del PLAENSA®. En aquest cas, i donat que era una de les condicions que els centres proposaven per utilitzar el nou enfocament, calia valorar si les diferències respecte al qüestionari original eren acceptables. Es va dur a terme una validació estadística⁶ dels resultats dels estudis desenvolupats per un dels primers centres participants. Els resultats van posar de manifest que els qüestionaris seguien acomplint els requeriments estadístics exigits, però que la validesa de les preguntes s'havia de valorar cas a cas i que, per tant, era convenient garantir una anàlisi prèvia de les preguntes a incorporar, valorant-ne la seva especificitat, pertinència, claredat i comprensibilitat.

La segona millora incorporada està relacionada amb la sistemàtica seguida per garantir la representativitat de les mostres⁷, que havia de minimitzar el risc de desviacions. En un inici, els centres participants utilitzaven mostres a partir de registres de forma aleatòria, és a dir, sense

establiment de quotes. Si bé no es van detectar desviacions generalitzades, hi va haver algunes incidències de no representativitat, que van generar la necessitat de buscar propostes més segures i eficaces⁸, establint objectius mostrals en quotes per sexe i edat.

Finalment, la darrera millora es relaciona amb la necessitat d'assegurar la qualitat de les entrevistes realitzades des dels centres. Les eines emprades inicialment eren principalment tres: la formació a enquestadors, l'anàlisi de la informació que proporciona l'aplicació (durada de realització de l'enquesta, etc.) i l'anàlisi dels resultats. Algunes incidències van suggerir que es podien donar desajustos en el seguiment del procediment de les enquestes i del registre i que calia disposar de més control sobre el procés. En aquest sentit, s'ha optat per modificar l'aplicació web que, mitjançant la integració amb una centraleta de veu IP, enregistra i emmagatzema les entrevistes realitzades, actualment en fase pilot. D'aquesta manera, l'equip tècnic del CatSalut pot escoltar la gravació de cada enquesta, tal i com es fa amb estudis del PLAENSA® corporatiu, i ajudar els enquestadors a millorar la recollida de dades.

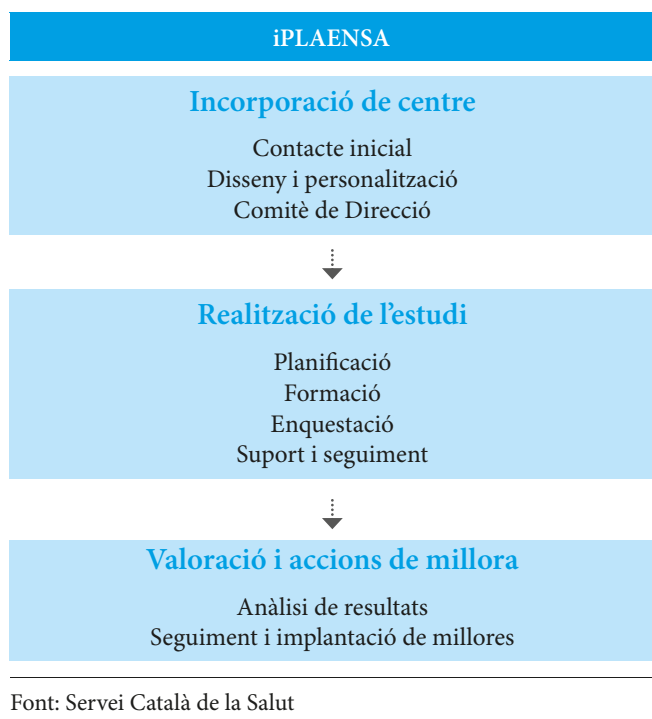


FIGURA 3. Característiques del projecte iPLAENSA

A mode de reflexió

L'iPLAENSA incorpora a un projecte de referència en la vessant metodològica, com és el PLAENSA®, alguns elements de flexibilitat, personalització i transferència de coneixement amb els que es dona una resposta més adequada a les necessitats d'avaluació dels centres sanitaris, reforçant el lideratge metodològic del CatSalut i apropant la mesura de la percepció de les persones usuàries als responsables d'efectuar les accions de millora en els centres sanitaris.

Després de tres anys d'impuls i millora contínua de l'iPLAENSA, d'haver incorporat nous centres i de reforçar la capacitat de control del CatSalut sobre l'acompliment dels criteris definits, s'ha iniciat una nova fase de disseminació i ampliació, en la qual s'aposta per incorporar més centres sanitaris tant en nombre com en tipologia, sempre amb l'horitzó proposat pel PLAENSA®, com és el de seguir avançant en la incorporació de l'opinió de les persones usuàries en la millora dels centres sanitaris.

Aquesta aposta de futur té alguns reptes a superar: d'una banda, la necessitat d'un nou dimensionament i reorganització dels equips del CatSalut per poder donar resposta als nous rols de gestió i supervisió dels estudis a mida que suposa l'iPLAENSA, a conseqüència de l'increment del nombre de centres; i, en segon lloc, explorar nous procediments que permetin incorporar nous centres que a hores d'ara no disposen de perfils i recursos tècnics per poder realitzar els estudis, tant en la realització d'enquestes com per a mantenir el control necessari per monitorar l'acompliment dels procediments estandaritzats.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

1. Berwick DM. Continuous improvement as an ideal in health care. *N Engl J Med*. 1989;320:53-6.
2. Aguado H, Cerdà I, Argimon JM, Murillo C, Canela J. Plan de encuestas de satisfacción del CatSalut-PLAENSA®. Estrategias para incorporar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos en las políticas de salud. *Med Clin (Barc)*. 2011;137(Supl 2):55-9.
3. La veu de la ciutadania. Com la percepció de la ciutadania es vincula a la millora dels serveis sanitaris i el sistema de salut de Catalunya. Servei Català de la Salut. Edició actualitzada amb dades de 2014. Barcelona: Departament de Salut; 2015. Consultable a: http://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/ciutadania/serveis_atencio_salut/valoracio_serveis_atencio_salut/veu_ciutadania/La-veu-de-la-ciutadania-2014.pdf. Accés el 30 de juny de 2016.
4. Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS). Central de Resultats. http://aquas.gencat.cat/ca/projectes/central_resultats/.
5. Canal Salut. Observatori del Sistema de Salut de Catalunya. <http://observatorisalut.gencat.cat/ca/index.html>.
6. Hulka BS, Zyzanski SJ. Validation of a patient satisfaction scale. Theory, methods and practice. *Med Care*. 1982;20:649-53.
7. Universitat Pompeu Fabra: Dictamen relatiu a l'enquesta de satisfacció del CatSalut 2009-2015. Document intern. Servei Català de la Salut.
8. Riba C, Cuxart A. Construyendo las bases para una comparación fiable: Encuesta Social Europea 2002 en España. *Revista Española de Ciencia Política* 2003;8:165-85. Informe disponible: Economics and Business Working Paper 790. <http://www.econ.upf.edu/ca/recerca/paper.php?id=790>.